

## DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Hal.
1	Perbandingan Kebutuhan Sumber Daya Manusia .....	4
2	Operasional Variabel .....	31
3	Hasil analisis Butir Pertanyaan .....	49
4	Komposisi responden menurut kelompok biaya di RS Jiwa Bandung .....	51
5	Komposisi responden menurut jenis kelamin di RS Jiwa Bandung .....	52
6	Komposisi pendidikan responden .....	52
7	Tanggapan pelanggan mengenai reliability (X1) .....	53
8	Tanggapan pelanggan mengenai responsiveness (X2) .....	54
9	Tanggapan pelanggan mengenai assurance (X3) .....	56
10	Tanggapan pelanggan mengenai empathy (X4) .....	57
11	Tanggapan pelanggan mengenai tangible (X5) .....	58
12	Harapan pelanggan mengenai reliability .....	60
13	Harapan pelanggan mengenai responsiveness .....	61
14	Harapan pelanggan mengenai assurance.....	62
15	Harapan pelanggan mengenai empathy .....	64
16	Harapan pelanggan mengenai tangible .....	65
17	Dimensi Reliability dan Kepuasan pelanggan .....	66
18	Dimensi Responsiveness dan Kepuasan pelanggan .....	67
19	Dimensi Assurance dan Kepuasan pelanggan .....	67
20	Dimensi Empathy dan Kepuasan pelanggan .....	68
21	Dimensi Tangible dan Kepuasan pelanggan .....	68
22	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan .....	69
23	Nilai rata-rata reliability untuk pelaksanaan dan harapan .....	70
24	Nilai rata-rata responsiveness untuk pelaksanaan dan harapan...	72
25	Nilai rata-rata assurance untuk pelaksanaan dan harapan .....	73
26	Nilai rata-rata empathy untuk pelaksanaan dan harapan .....	75
27	Nilai rata-rata tangible untuk pelaksanaan dan harapan .....	76